

## Carta della qualità dei servizi

### Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

### I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

#### Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

#### Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

#### Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

#### Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi		
Area Geografica		Regione
Centro		Abruzzo
Indirizzo		
Contrada Anfiteatro		
Città	Cap	
Urbisaglia	62010	
Denominazione		
Parco archeologico nazionale di Urbs Salvia		
Sito Web		Email
<a href="https://musei.marche.beniculturali.it/">https://musei.marche.beniculturali.it/</a>		<a href="mailto:sofia.cingolani@cultura.gov.it">sofia.cingolani@cultura.gov.it</a>
Responsabile		Telefono
Sofia Cingolani		3487949549
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2021
Notizie storiche		
<p>Il Parco archeologico passato nelle competenze della Direzione Regionale Musei Marche con DM 380 del 7/12/2021 recante “Modifiche al decreto ministeriale 23 dicembre 2014, recante “Organizzazione e funzionamento dei musei statali” e altre disposizioni in materia di istituti dotati di autonomia speciale”.</p>		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
<p>Il Parco Archeologico di Urbs Salvia si sviluppa per un’estensione di circa 40 ettari ai piedi dell’attuale cittadina di Urbisaglia, di impianto medievale.</p> <p>La città romana, colonia di fondazione repubblicana e oggetto di una importante fase di monumentalizzazione a partire dall’età augustea, offre al visitatore, attraverso i suoi monumenti, l’intero palinsesto della sua storia e delle sue fasi di vita. Le straordinarie quanto rare condizioni di conservazione dell’abitato romano, rese possibili dal subitaneo abbandono del sito in età tardo-antica e dal conseguente rifugiarsi della popolazione sul colle dove sorge oggi l’abitato attuale, consentono di offrire un percorso di visita che tocchi tutti i punti nevralgici della città antica.</p>		
Missione		
<p>Il Parco ha la missione di conservare, incrementare e valorizzare i propri beni mobili e immobili e di contribuire alla salvaguardia del patrimonio culturale materiale e immateriale, nonché di promuovere lo studio e la ricerca sia con risorse interne sia in collaborazione con partner nazionali ed internazionali nei settori di competenza e di diffondere detti studi e ricerche presso la comunità scientifica ed il pubblico. Il parco assicura la valorizzazione del patrimonio che ha in custodia e promuove la ricerca scientifica; predispone procedure di partecipazione del pubblico, delle autorità locali e regionali e degli altri soggetti interessati alla definizione ed alla realizzazione di politiche di tutela e valorizzazione.</p>		

Compiti e servizi	
<p>Il parco archeologico si estende per una superficie di oltre 40 ettari delimitata dal circuito murario di età romana. Al suo interno, a partire dalla biglietteria situata nei pressi dell'anfiteatro romano, i percorsi pedonali conducono ai principali monumenti di età imperiale che caratterizzavano il centro urbano della colonia: il circuito murario, l'anfiteatro, il tempio-criptoportico della Salus Augusta, il quartiere delle strade basolate, l'area forense della città con il tempio tardo-repubblicano, l'edificio c.d. "a nicchioni", il teatro. I principali monumenti sono dotati di pannellistica esplicativa in fase di revisione e aggiornamento. Il parco dispone di aree di sosta attrezzate con panchine ombreggiate in diversi punti del percorso.</p>	
Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Oltre 2000 mq	Oltre 5000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
no	meno di 25.000
Referente della compilazione della carta	
Nome	Cognome
Sofia	Cingolani
Qualifica	Telefono
Funzionario archeologo - Direttore Parco	3487949549
Email	
<a href="mailto:sofia.cingolani@cultura.gov.it">sofia.cingolani@cultura.gov.it</a>	
Accessibilità e accoglienza	
Orario di apertura	Estivo: orario
Estivo/invernale	in via di definizione. Controllare l'orario aggiornato sulla pagina Facebook del Parco
Invernale: orario	
da novembre a marzo: sabato, domenica e festivi 10.30-12.30/15.00 – 17.00: mart-merc-giov-ven su prenotazione: +390733506566/ <a href="mailto:turismo@comune.urbisaglia.mc.it">turismo@comune.urbisaglia.mc.it</a>	
Apertura serale	Numero di ore giornaliere (min.6)
<ul style="list-style-type: none"><li>Occasionale</li><li>Stagionale</li></ul>	4
Giorni di apertura	
<ul style="list-style-type: none"><li>Sa</li><li>Do</li></ul>	
Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi	Presenza di social media
	Si

In costruzione

#### Il museo è presente in altri siti web

Sì

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale**

Sì

#### Biglietteria

- Ingresso a pagamento
- In concessione
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Biglietti differenziati museo / parco

#### Acquisto del biglietto

- In sede

#### Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

#### Possibilità di prenotazione

Sì

#### Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

#### Modalità di prenotazione

- Telefonica
- Per mail
- Presso uffici turistici e/o agenzie

#### Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

#### Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

No

#### Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

Tra 15' e 30'

#### Informazione e orientamento: punto informativo

Al front office della biglietteria

#### Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

#### Reperibilità del materiale informativo gratuito :

- In biglietteria
- Presso il punto informativo
- Scaricabile dal web

#### Segnaletica interna

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

#### Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

#### Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- Sì
- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi

#### Parcheggio riservato

#### Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

Sì

- Muniti di cartellino identificativo
- Che parlano inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Parzialmente

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

&gt; 50%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

&gt; 50%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe

**Fruizione****Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

&gt; 50%

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

No

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche****Percentuale di mq fruibili sul totale**

&gt; 50%

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Più di una volta a settimana

**Zone di sosta**

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Non presenti

**Catalogo generale****Audioguide**

- Non presente

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche**

- Su prenotazione

**Strumenti online**

- Sì

**Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- No

**Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive**

- Non presenti

**Servizi di ospitalità**
**Bookshop**

- Non presente

**Ristorante**

- Non presente

**Servizi igienici**

Interni

- Non presenti

**Strumenti multimediali**

- Non presenti

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- No

**Caffetteria**

- Non presente

**Guardaroba custodito**

Non presente

**Nursery**

No

**Valorizzazione**
**Si organizzano esposizioni temporanee**

No

**Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Annuale

**L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti**

Sì

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

No

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

Sì

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

Sì

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**
**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Monografie

- Archeologia

#### Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Social network

#### Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

#### Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati

### Educazione e didattica

#### Servizi educativi

Sì

#### Didattica affidata in concessione

Sì

#### Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

#### Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

#### Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

#### Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

In concessione

#### Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

Sì

#### Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Social network

### Servizi specialistici

#### Depositi

- Sì

#### Archivio

- No

**Biblioteca**

- No

**Fototeca**

- No

**Rapporti con il territorio****Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

**Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio**

Sì

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

**È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio**

È in fase di studio

**Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio**

Sì

**Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:**

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Imprenditoria locale
- Ditte e fornitori tecnici
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Mass media - stampa
- Gruppi organizzati

**Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività**

- Quotidiani
- Social network
- Sito web

**Obiettivi di miglioramento****Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

Per il parco archeologico sono in fase di studio soluzioni per l'aumento dell'attrattività e l'ampliamento dei pubblici. In fase di elaborazione è, inoltre, un piano di gestione del Parco.



## Iniziative finalizzate al miglioramento

### Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

Ampliamento dei percorsi fruibili e aggiornamento della cartellonistica;  
Risanamento strutturale del teatro romano;  
Riorganizzazione dei depositi;  
manutenzione programmata del patrimonio mobile e immobile.

### Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

Riorganizzazione e razionalizzazione dei depositi

## Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'Istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi. Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato. L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento. Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

## Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

## Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

## Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM	
<b>MINISTERO DELLA CULTURA</b>	<b>Indirizzo / Address</b>
Palazzo Ducale di Urbino - Direzione Regionale Musei Nazionali delle Marche. Parco archeologico nazionale di Urbs Salvia	P.zza Rinascimento 13, Urbino (PU)
<b>Tel</b>	<b>Email</b>
3487949549	sofia.cingolani@cultura.gov.it